

Corresponde al expediente N° 22700-2600/21

PROCESO DE COMPRA N° 382-104-LPR21
ANEXO I – ESPECIFICACIONES TECNICAS BÁSICAS

Se solicita el mantenimiento de las licencias mencionadas en el artículo 2° del Pliego de Bases y Condiciones Particulares, a través de atención 7 x 24 vía web (My Oracle Support).

Este servicio incluye:

- Mejoras en las funciones (parches) y nuevos lanzamientos de productos (versiones).
- Prevención de problemas a través de chequeos *on demand* y recomendaciones de parches.
- Resolución de problemas a través de un soporte técnico 7 x 24 mediante *service request* con prioridad para situaciones críticas que serán atendidas telefónicamente.
- Acceso continuo a las últimas mejoras en el rendimiento de los productos.
- Parches de seguridad, correcciones y actualizaciones recomendadas.
- Acceso a la base de conocimientos con información de problemas y sus resoluciones o soluciones alternativas (*workaround*).